Яндекс маркет уже месяц не может принять решение о возврате денег за товар, который Почта России потеряла в процессе возврата на склад яндекса. Основная суть этой статьи - показать уровень сервиса, с которым сталкиваешься при взаимодействии. Основные участники:

Яндекс Маркет - как главный виновник торжества
Почта России, у которой всё как обычно
Тинькоф Банк, которые еще могут сделать всё красиво.
История проста - искал постельном белье, которое удачно выбрал и приобрел на яндекс маркете, по крайней мере я так думал.

Всё стандартно - выбрал, оплатил и жду доставку курьером, периодически отслеживая по статусу заказа. Заказ № 73412427

Наступает дата доставки 3 ноября, курьер привозит пакет, отдает в руки и убегает, у яндекса так, ни подписей, ни проверок, курьеры вообще могут наверное себе спокойно оставлять и всё, потом ничего докажешь.

Снимаю транспортировочную упаковку, открываю коробку с бельем и понимаю что приехало не то, что я заказывал.Прислали другую модель с другой расцветкой и комплектацией, да и по цене дешевле на 30%.
Не вижу смысла доставать из коробки, чтоб потом опять упаковывать, сразу пишу в яндекс. Нажимаю кнопку возврата, указываю, что пришло не то, прикладываю все фото, вижу инфо, что заявка передана, ждите. И да, в дальнейшем этой заявки нигде нет, нельзя посмотреть статус, что-то добавить, она полностью скрывается в недрах яндекса. На почту пришел отбойник об оформленном возврате и необходимости отправить товар на склад яндекса через Почту России. В поддержке ответили, что только через Почту России, через ПВЗ нельзя.

Ок, следую по инструкции - вкладываю бумажку с номером заказа, упаковываю, везу в ПР. В ПР достаточно быстро дождаюсь своей очереди, озвучиваю, что это возврат на яндекс маркет, диктую трек-номер, посылку взвешивают и говорят, что я должен заплатить за их пакет 149р., на вопрос могу ли отправить как есть, ибо уже завернуто всё в мой пакет, получаю отказ. Думаю, ок, я правила яндекса были написано о компенсации расходов на пересылку. Оплачиваю, забираю все чеки и еду домой.

Дома отписываюсь яндексу об отправке, приложил все фото, сразу пишу, что вынужден был оплатить пакет, скидываю фото чека, яндекс озвучивает, что это возврат на яндекс маркет, диктую трек-номер, посылку взвешивают и говорят, что я должен заплатить за их пакет 149р., на вопрос могу ли отправить как есть, ибо уже завернуто всё в мой пакет, получаю отказ. Думаю, ок, я правила яндекса были написано о компенсации расходов на пересылку. Оплачиваю, забираю все чеки и еду домой.

Дома отписываюсь яндексу об отправке, приложил все фото, сразу пишу, что вынужден был оплатить пакет, скидываю фото чека, яндекс озвучивает, что отправили к заявке, со мной свяжется специалист яндекса для консультации и помощи по возврату в течение 1-2 дней.
Прошла неделя, со мной никто не связывался, пишу в чат и выясняется, что они ждут возврат товара к ним на склад. Ок, тоже жду, но могли бы и предупредить.
Проходят очередные выходные, по треку отправление зависло с 8го ноября, ок, статично жду еще пару дней и пишу в чат ПР, где получаю инфо, что все сроки вышли и надо подавать заявление на возврат отправления.
Звоню на горячую линию, подаю заявку, в течение суток номер зарегистрировался и на почту пришел отбойник с номером.

Проходит еще 3 дня, получаю ответ от ПР, что отправление утрачено в ходе технологического процесса транспортировки, короче ркакстый сотрудник, которого потом просто проинструктировали, потерял посылку и всё, аннигилировал видимо.

Ниже результаты поиска. И тут тоже непонятно, по треку я числюсь отправителем, а в ответе получателем, либо ПР перепутали, либо так заложено в схеме яндекса.
После узнаю у ПР, что мне теперь делать, порекомендовали писать заявление на компенсацию. Тут отдельно стоит отметить, что поддержка ПР даже не знает, что они будут компенсировать, стоимость отправки или то что лежало внутри при наличии всех чеков, говорят что это знают только в отделениях, у них информации нет. В итоге все инфо нашел на сайте ПР - компенсируют объявленную стоимость отправления (это важно).

Уже немного напрягаюсь, понимая, что сначала яндекс совершенно ничего не сделал в процессе возврата, так еще и почта теперь накосячила, усугубив положение.

Немного прикинув, моей же вины тут нет, яндекс уж должны всё понять. Пишу в им и сообщаю, что получил от ПР подтверждение, что отправление утрачено, переслыаю бланк. Опять всё записали, передали и пообещали связаться.
Так никто и не связался, через несколько дней уточняю статус рассмотрения, отвечают что ждут, когда товар вернется на их склад.

Тут я уже сделал вывод, что оператор в чате яндекса "Мария" это БОТ, т.к. фразы одни и те же, ответ не подходит под мою ситуацию, описанную ранее. Кстати во всех обращения за месяц общался только с "Марией", которая видимо без выходных работает. Если бы не знакомый аватар, не обратил бы внимания. В очередной раз яндекс уходит на подумать. Ответа о размере объявленной стоимости также не получил. Понимая, что яндекс видимо особо не собирается шевелиться, в голове было 2 варианта:

1) т.к. в процессе возврата действую полностью самостоятельно, ни от кого помощи не получил, то планировал написать заявление всё равно на мою пситуацию. Обращение зарегистрировано, обещают принять решение в течение 10 дней. На протяжении 2х дней пишу в яндекс и уточняю статус, получаю ответ, что запрошено подтверждение у ПР об утрате отправления, ок, понимаю, хотят удостовериться, но можно же оповестить о сроках. После этого получил еще несколько завтраков, что со мной обязательно свяжутся то в течение суток, то в течение 48 часов, но проходит очередная неделя.
1 декабря приходит пуш от Тинькоф, что они не принимают принять решение и сроки рассмотрения переносится на 3 недели. Ок, хотя бы оповестили.
По итогу, прошел месяц с момента возврата товара в яндекс маркет, который он мной так ни разу кстати и не связались. Писать уже малость подпадоело, я всё равно знаю ответ и какие будут обещания связаться. Сколько было обращений (9) и сколько раз связались(0). Пока дожидаюсь решения по чарджбэку, но вариантов параллельно надо решать вопрос через Почту России, на ЯМ уже надежды нет.

Если давать оценку сервисам, то можно выразиться так:

Яндекс - не умеют в сервис, вот вообще никак, если бы сам ничего не сделал, так бы вся история и зависла неизвестно на сколько.
Почта России - они как обычно, тут даже ничего удивительного, но хотя бы всё быстро проверяют и отвечают.
Тинькоф - если будет решение в мою пользу, что так и должно быть, то просто красавчики.
Статья как крик души, чтоб столкнувшиеся понимали, что и как можно делать, главное не агриться на поддержку, в этом смысла нет, лучше всё делать с холодной головой. Яндекс не хейчу, это объективный отзыв их сервису, если представители захотят ответить в комментариях, то большая просьба - сначала разберитесь внутри, примите решение, а уже потом приходите с ответом, не надо писать в очередной раз смехотворное "ответим в течение суток", за месяц это можно было сделать не 1 раз.